

# 湖南商务职业技术学院旅游管理专业

## 2020 级人才需求调研报告

### 一、调研目的

1、为了更好地了解我省旅游管理专业人才需求状况，了解旅游业对从业人员知识、素质和岗位能力要求，以及现阶段我省旅游管理专业人才培养情况，能更好地把握产业、行业、企业对旅游人才的需求，使我校培养的旅游管理专业人才与社会需求更好对接，培养满足社会需求的复合型高素质技术技能型人才，服务地方经济，促进产业发展。

2、了解省内各兄弟院校旅游人才培养基本情况，促进院校之间的沟通与交流。

3、为进一步修（制）订我校旅游管理专业教学标准提供全面、客观的依据，使我校旅游管理专业培养方案具有前瞻性和可行性。进而推进旅游管理专业教学改革，制定并完善专业人才培养方案，构建特色课程体系，为我校旅游管理专业建设与发展奠定基础。

### 二、调研实施

2019 年 12 月至 2020 年 5 月期间，我校旅游管理专业教师，在旅游管理学院刘韵琴院长、陈艳副院长的带领下，团体分工协作，对长沙地区的行业企业，省内院校进行了调研和访谈，同时对我校旅游管理专业毕业生进行了问卷调查。

#### （一）调研进程安排

##### 1. 组织学习及方案制定(2019 年 12 月 1 日——2019 年 12 月 10 日)

组织本校旅游管理专业教师集中学习，内部讨论，拟定专业调研方案，进行项目分工，规划实施细节，确认方案可行性。

##### 2. 设计调查问卷、制定访谈大纲（2019 年 12 月 11 日——2019 年 12 月 25 日）

根据不同调研对象，设计不同类型的调查问卷，制定不同的访谈大纲，将调研需求真正融入到调研内容中。

##### 3. 实施专业调研(2019 年 12 月 26 日——2020 年 4 月 30 日)

依据调研方案，采取问卷调查、电话访谈、实地调研、文献收集等多种手段，获取相关信息。本阶段是调研工作最重要和最关键的阶段，要抓好落实，注意收集

过程性工作材料。

#### 4. 撰写调研报告(2020年5月1日——2020年5月20日)

根据收集的调研数据和信息，形成分项调研报告和撰写专业总调研报告。要求调研报告不仅有过程数据的分析，更要有提炼和总结，找出问题，找准问题，提出解决问题的办法，切实提高调研报告的质量。

### (二) 调研对象与调研方法

此次调研活动主要面向三个群体：行业企业、专业院校、毕业生。

此次调研活动主要采用直接调研与间接调研相结合的方式，具体采用实地访谈、线上问卷调查、电话访问、文献查阅等方法，运用定性与定量相结合的分析方法。

#### 1、调研行业企业

行业企业的调研对象，选取湖南省内长沙地区，共计11家不同规模、不同特点的旅游企业，另外还有一家行业协会长沙市导游协会，如下图1所示。疫情期间，主要采用电话等方式对这些企业的中高层领导进行访谈，主要了解目前旅游业发展总体形势，旅游行业人才结构现状，了解旅游企业的职业岗位设置现状，旅游企业人才供求状况，特别是对旅游高等职业教育的供求状况。

表-1 调研旅游企业、行业名单

旅游企业名称	规模	特点
湖南海外旅游有限公司	大型旅行社	2019年湖南旅行社营业收入第一名
湖南懒猫国际旅行社有限公司	线上旅行社	天猫销售量第一的旅行社
湖南新康辉国际旅行社有限责任公司	大型旅行社	国内知名旅行社
湖南省同程亲和力旅游国际旅行社有限公司	大型旅行社	线上线下结合旅行社
湖南华天国际旅行社	大型旅行社	
湖湘天下(宝中)国际旅行社	大中型旅行社	
湖南飞扬国际旅行社	中型旅行社	地接为主的旅行社
湖南广之旅国际旅行社		湖南出境旅游批发商

湖南享梦游国际旅行社有限公司		旅游分享式资源整合平台
湖南嘉景国际旅行社	中型旅行社	
龙旅国际旅游有限股份公司	中型旅行社	
中青旅国际旅行社长沙分公司	中型旅行社	
长沙市导游协会		行业协会

## 2、调研院校

此次调研选取了全省各地州市区高职院校共 16 所，兼顾一般院校和卓越校。具体名单如下图 2 所示，主要采用电话的形式对这些院校旅游专业负责人或者专业带头人进行访谈，配合文献查阅等方法，收集湖南省高职院校开设旅游管理专业基本情况。主要了解湖南省内高职院校旅游管理专业教学情况，现行专业教学标准使用情况、教学条件的配置情况、学生就业现状等；学校有关专业人才培养方案内容及执行情况，包括专业人才培养方案的执行情况、存在问题、课程结构比例、专业教学内容更新情况等。

表-2 调研省内高职院校名单

院校名单
长沙商贸旅游职业技术学院
岳阳职业技术学院
湖南幼专
湖南理工职业技术学院
怀化职院
湖南现代物流职业技术学院
张家界航空工业职业技术学院
湖南外国语职业学院
湖南高尔夫旅游职业学院
湘西民族职业技术学院
湖南安全技术职业学院
郴州职业技术学院
长沙民政职业技术学院
湖南工程职业技术学院
潇湘职业学院
湖南大众传媒职业技术学院

### 3、调研毕业生

毕业生调研，采用问卷调研的方式，有针对性的将问卷发送至我校旅游管理专业毕业生微信及QQ群，确保访问对象真实有效。通过网络平台共发放问卷150份，回收有效问卷150份，有效填写人次为150次。

毕业生调研，主要调查他们对于本专业教学效果的评价；对本专业人才培养工作，如课程设置、教学实施、职业技能训练等的意见建议等。问卷围绕毕业生的个人信息、从业状况、行业需求、课程建议等，在校生围绕就业意向、课程教学评价等方面进行设计。

通过行业、企业、院校、毕业生、在校生的调研，了解相应行业的人才结构现状、技术技能人才需求状况，理清企业职业岗位设置情况和工作任务，把行业企业发展的最新要求、职业标准、岗位群或技术领域的实际工作内容等，准确提炼汇总，科学归纳出典型工作任务，做好综合素质、知识结构和职业能力的需求分析，提出科学合理的专业课程设置结构建议。

## 三、调研结果分析

### （一）行业调研分析

#### 1、行业现状及发展趋势

进入二十一世纪后，我国旅游业保持迅猛发展态势，旅游日益成为老百姓一种常态化的生活方式，旅游消费渐渐向大众化、日常化与常态化方向发展，国民出游频率增高。

目前旅游业已全面融入国家战略体系，成为国民经济战略性支柱产业、社会投资热点和综合性大产业。旅游业的综合带动功能全面凸显，成为传播中华优秀传统文化、弘扬社会主义核心价值观的重要渠道，成为生态文明建设的重要力量，并带动大量贫困人口脱贫。同时，我国出境旅游人数和旅游消费均列世界第一，国际地位和影响力大幅提升。

我国国家经济和社会发展“十三五”规划纲要中提出，要大力发展旅游业，深入实施旅游业提质增效工程，支持发展生态旅游、文化旅游、休闲旅游、山地旅游等。

根据文旅部2019年文化和旅游发展统计公报，2019年，我国国内旅游人数

60.06 亿人次，比上年增长 8.4%，国民人均出游 4.29 次；入境旅游人数 14531 万人次，比上年增长 2.9%，出境旅游人数 15463 万人次，比上年增长 3.3%，全年实现旅游总收入 6.63 万亿元，同比增长 11.1%。

《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十三个五年规划的建议》明确提出，要大力发展旅游产业，深入实施旅游业提质增效工程，支持发展生态旅游、文化旅游、休闲旅游、山地旅游等。

“十三五”期间，我国旅游市场规模将稳步扩大，旅游业在创新发展中将继续领跑经济增长，并将呈现以下发展趋势：

(1) 消费大众化。随着全面建成小康社会持续推进，旅游已经成为人民群众日常生活的重要组成部分，自助游、自驾游成为主要的出游方式。

(2) 需求品质化。随着休闲度假需求快速增长，旅游者对个性化、特色化旅游产品和服务的要求越来越高，旅游需求的品质化和中高端化趋势日益明显。

(3) 竞争国际化。各国和地区普遍把旅游业作为参与国际市场分工、提升国际竞争力的重要手段，推动旅游市场全球化、旅游竞争国际化，竞争领域从争夺客源市场拓展到旅游产业发展的各个方面。

(4) 发展全域化。从“景点旅游”发展模式向“全域旅游”发展模式加速转变，旅游业与农业、林业、水利、工业、科技、文化、体育、健康医疗等产业深度融合。

(5) 产业现代化。科学技术、文化创意、经营管理和高端人才对推动旅游业发展的作用将日益增大，云计算、物联网、大数据等现代信息技术在旅游业的应用更加广泛。产业体系的现代化成为旅游业发展的必然趋势。

“十三五”期间，我国将加快推进旅游业的理念创新、产品创新、业态创新、技术创新等，加快由传统景点景区模式向全域旅游发展模式转变。构建旅游发展新模式，促进旅游发展转型升级，实现旅游业发展战略提升。

旅游新供给的模式也将持续扩大，包括推动精品景区建设、加快休闲度假产品开发、大力发展乡村旅游、提升红色旅游发展水平、加快发展自驾车旅居车旅游、大力发展海洋及滨水旅游、积极发展冰雪旅游、加快培育低空旅游等。

此外，还将进一步促进旅游骨干企业规模化、品牌化、网络化经营，形成一批大型旅游企业集团。国家将大力发展旅游电子商务企业，支持中小微旅游企业特色化、专业化发展。

信息技术革新加剧了我国旅游产业的转型与升级，在国家“互联网+”经济

战略推动下，借助于大数据、云计算等互联网信息技术的发展与应用，旅游业信息化和现代化的步伐加快，带动了智慧景区和旅游电商的发展，一大批旅游电子商务企业 OTA（Online Travel Agent）应运而生，为客户提供出行、住宿、票务、导游及旅游咨询等全方位的服务。以携程、途牛、同程、去哪儿、驴妈妈等为代表的知名旅游电子商务企业成为旅游新业态的代表。

根据《国家旅游及相关产业统计分类(2018)》和《湖南省旅游产业增加值核算方案》，经核算，2019年湖南省旅游及相关产业增加值 2457.65 亿元，按现价计算比上年同期增长 10.17%；占 GDP 的比重为 6.18%，比上年提高 0.06 个百分点。

**表1:2014年-2019年湖南省旅游及相关产业增加值及占比情况**

年份	旅游及相关产业增加值(亿元)	占GDP比重(%)
2014年	1419.46	5.25
2015年	1540.10	5.30
2016年	1759.50	5.58
2017年	2036.21	5.89
2018年	2230.75	6.12
2019年	2457.65	6.18

在全口径增加值中，2019年全省旅游业(不含相关产业)增加值 2188.58 亿元，占全省旅游及相关产业增加值的比重为 89.05%；旅游相关产业增加值 269.07 亿元，占 10.95%。按行业分，旅游出行增加值 667.71 亿元，占 27.17%；旅游住宿增加值 222.71 亿元，占 9.06%；旅游餐饮增加值 398.94 亿元，占 16.23%；旅游游览增加值 215.01 亿元，占 8.75%；旅游购物增加值 359.44 亿元，占 14.63%；旅游娱乐增加值 195.93 亿元，占 7.97%。

表-4 2019年湖南省旅游及相关产业增加值

行业名称	旅游及相关产业增加值（亿元）	构成（%）
<b>旅游及相关产业</b>	2457.65	100.00
旅游业	2188.58	89.05
旅游出行	667.71	27.17
旅游住宿	222.71	9.06
旅游餐饮	398.94	16.23
旅游游览	215.01	8.75
旅游购物	359.44	14.63
旅游娱乐	195.93	7.97
旅游综合服务	128.84	5.24
旅游相关产业	269.07	10.95

### 3、旅游行业人才需求状况

国家旅游局办公室 2017 年发布了《“十三五”旅游人才发展规划纲要》。其指出，到 2020 年，我国要形成一支数量充足、结构优化、素质优良、充满活力、与旅游业发展相适应的旅游人才队伍。统筹推进旅游行政管理人才队伍、旅游企业经营管理人才队伍、旅游专业技术人才队伍、旅游技能人才队伍、乡村旅游实用人才队伍；加快发展现代旅游职业教育；加强旅游人才国际交流与合作；深化旅游人才体制机制改革。

截止 2019 年，全国旅游直接就业 2825 万人，旅游直接和间接就业 7990 万人，占全国就业总人口的 10.28%。2019 年末全国旅行社共有 38943 个，比上年末增加 2940 个，全国旅行社直接从业人员 41.06 万人。2019 年末全国共有星级饭店 10130 家，A 级旅游景区 12402 个，拥有世界遗产 55 项，总数位列世界第一。据《旅游调研》资料，目前全国旅游业从业人员为 2300 万人，而实际需要专业旅游人才 8000 万人以上，人才市场需求“缺口”很大。

截止到 2019 年末，湖南省文旅厅备案的旅行社有 1100 多家，主要以长沙和张家界地区的旅行社为主。长沙市文旅局备案的旅行社共有 400 多家，其中大概有 200 家是做自组团为主，直接面向顾客的旅行社。现在长沙市导游协会注册的导游有 13000 多名，大多为社会兼职导游，导游数量每年以约 20% 的速度增加。

综上所述，伴随着旅游行业产业升级、新业态的出现，旅游业对人才需求的将不断增加。

## **（二）企业调研分析**

2020年突如其来的新冠肺炎疫情，让旅游行业按下了暂停键。截至2020年5月，不少旅行社仍处于半复工值班状态。逐步开放旅游活动后，不少旅行社开始复苏，旅游市场开始升温。

如果说本次疫情强化了人们线上消费的习惯，对旅游业而言，则强化了人们不跟团出游的习惯，尤其是国内旅游。通过此次调研，发现现在人们的出游热情没有变化，变化的只是出游方式，这需要旅游企业创新改变。

### **1. 旅行社经营模式的变化**

通过对长沙多家旅行社的访谈和调研，发现疫情促使旅行社经营模式发生改变，主要体现在以下方面。

（1）散拼团正在减少：旅行社散拼团今年受疫情影响不理想，游客一般不会选择散拼团，担心存在卫生、安全等一系列问题。

（2）直客市场正在发展：旅行社利用自己平台黏度，做熟悉的直客，“熟人放心”容易获得信任感，在每一个流程管理中容易得到理解。直客市场比较重视核心吸引物和主题活动类型。

（3）与旅游景区紧密结合：2020年旅游目的地出现缺客现象严重，旅游目的地与旅游企业一对一合作将是一种新的趋势，可以尝试旅行社和景区形成命运共同体，直接紧密合作，参与景区管理，参与营销，参与景区提升，参与景区分红，将是一个新的契机。

（4）旅游服务水平更高：经历过疫情之后，每一个游客对自身的卫生要求，景区和配套服务要求都明显提高，要提升旅游的服务水平。

### **2. 旅行社营销方式的变化**

疫情之后，人们的消费习惯发生了改变，更加倾向线上消费。线上直播的突然火热，让疫情重压下的旅游门店们看到一线生机，此起彼伏地开启直播，线上营销方式也得到了广大游客的认可。

### **3. 旅行社岗位设置及能力要求**

通过访谈和调研，了解到目前长沙大中型旅行社中，主要设置的工作岗位有：



销售、操作、导游。

此次调研中，以湖南某家大型旅游企业为例，共约 1300 名员工，其中近 900 人在销售岗位，200 多人在计调等操作岗位，100 多人在导游部、行政部及其他业务部门。现在公司专职导游只有 20 名，其余 200 多名导游则挂靠在导服中心。

由此可见，在旅行社中，主要的岗位依然是销售、计调和导游。其中销售和计调等操作人员是旅行社的常设岗位，而且需求量较大。对于导游岗位，虽然需求量也大，但是每家旅行社的专职导游数量较少，大多导游挂靠在导服中心。

#### 4. 旅行社对新兴人才的需求

2020 年是旅行社转型升级一个拐点，旅游专业服务型人才将会驱动理念的更新和实力的提升，人才决定一切，旅行社除了传统的导游、计调、销售人才外，在未来还需要下列岗位的人才：

**(1) 活动策划型人才：**近几年主要游客是近距离旅游，乡村旅游较多，自驾游较多，这类产品利益点少，市场总量庞大，但是主题活动太匮乏，抓住近驾游群体，以活动引领型为前瞻，会抓住很多商业机会，这类人才目前较少。

**(2) 定制旅游人才：**根据《中国定制旅行发展报告（2019）》，2018 年线上线下定制旅游突破了 1000 亿元。定制旅游以每年三四倍的速度增长，定制旅游主流形式，是根据用户提出的初步需求，给到一个已有的模板方案，再根据客户提出的建议进行修改，最后根据方案采购资源或者代为预定。目前定制师作为定制游服务的重要提供者，其想法、经验、很难被平台上的技术所取代。而如今行业定制师人才的缺少，严重阻碍着定制游行业的发展。以携程定制旅行平台为例：“携程定制平台上虽然已经有 4000 多名定制师，1000 多家供应商，但还是无法完成年订单超 100 万单目标。

**(3) 专业医护人才：**现在游客卫生要求发生了变化了，目的地旅游的卫生管理标准将有专业人员执行方才放心，同时宣讲健康养生知识。

**(4) 信息化科技人才：**信息化应用包括信息化硬件技术、信息化软件服务、大数据收集和分析以及信息化的传播，这些又称为智慧旅游。用于平台再优化互动，创造虚拟和现实的旅游场景，增加旅游的趣味性，线上线下并驾齐驱，既管理了平台流量，又增加了平台内容，既能增加互动又能增加创收。虚拟现实技术、定位导航系统、大数据分析方面的旅游人才较为缺少。

**(5) 研学人才：**国家教育部发布公告，将“研学旅行管理与服务”列入《普通高等学校高等职业教育（专科）专业目录》2019年增补专业，要求自2020年起执行招生计划。该专业毕业生，主要面向旅行社、旅游景区等机构就业，以满足各级学校普遍开展研学旅行活动的广泛需求。据教育部公布的相关数据，2016年当年，全国符合研学旅行年龄段的在校生总规模约1.03亿，如果按照一个指导教师带队15名学生来核算，全国需要研学导师约6866万人。

**(7) 新媒体运营人才：**现在旅游营销不是简单的资源推荐，而是要传播旅游文化，要把旅游目的地作为创意的内容，形成持续性故事性，创新性的包装与运营，这样才能真正的将自己的产品展现到大家的视野前，触发人们旅游的欲望。旅游行业通过新兴的社交传播渠道，增添旅游目的地的多视角展示与多趣味互动，例如，抖音成为旅游目的地成功营销的平台，一批旅游城市，如重庆、西安、厦门等成为抖音上的网红旅游城市，旅游收入与游客量显著增长。疫情期间，各公共文化机构推出在线博物馆、在线图书馆、在线剧场等产品，国内已有至少20余个城市、1000多家景区开通了线上“云旅游”服务。无论是旅游企业还是旅游行政管理部门，都急需新媒体营销人才。除此之外，会销模式也是旅行社常用的销售模式，好的会销人才比较缺少。

### **（三）院校调研分析**

通过对省内16所开设旅游管理专业高职院校的调查，可以发现：

#### **1、旅游管理专业人才培养方案制定情况**

省内各高职学校都有制定符合本校特点的旅游专业人才培养方案，但是体例各异，标准有所差异。主要原因是目前没有颁布旅游管理专业国家教学标准，国家专业目录旅游大类下设导游、旅行社、酒店管理、景区开发与管理、休闲服务与管理等专业，而旅游管理专业的专业教学标准一直缺失，各院校缺少制定人才培养方案的依据。

#### **2、省内高职院校旅游管理专业教学条件情况**

湖南省内目前有三所高职院校的旅游专业群被评为了湖南高职一流特色专业群建设项目，分别是长沙商贸旅游职业技术学院的旅游服务业专业群，我校的现代旅游管理专业群，湖南外贸职业学院的国际旅游专业群。相比较而言，省内各高职院校的教学条件的配置情况差异较大，卓越校、双高校教学条件较好，普

通院校尤其是偏远地区的民办高校基础设施落后,实验室实训室建设不能满足正常的教学需求。

### 3、疫情下高职旅游专业学生就业情况

今年受到疫情影响,旅游业受到重创,学生就业压力比较大,学生就业率目前比较低。与往年超过 90% 以上的就业率相比,今年旅游专业毕业生就业率相对偏低,在 70% 左右。

省内高职旅游管理专业毕业生,就业岗位主要集中在导游、酒店管理、旅行社岗位群。省会长沙地区院校的毕业生,就业地区主要面向长沙以及珠三角地区,地州市院校毕业生,就业地区以本地为主,服务本地旅游业。

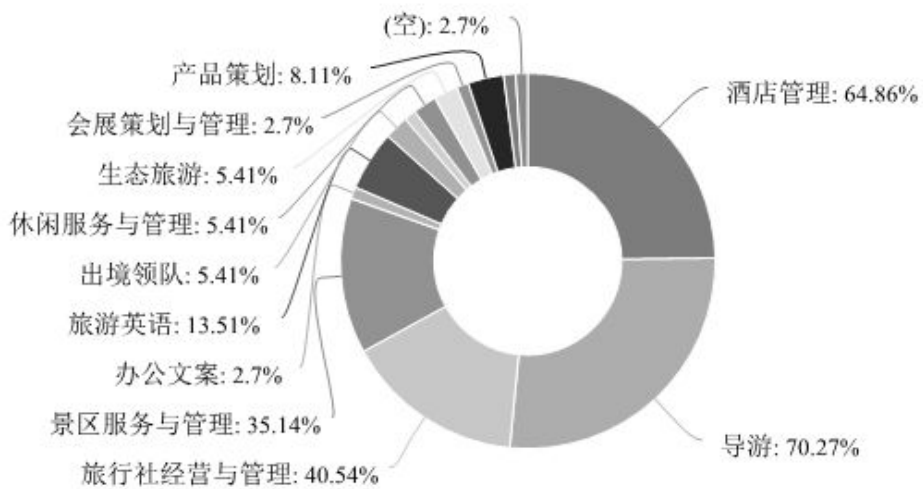


图-1 高职旅游毕业生就业岗位分布图

从毕业生就业统计情况来看,学生工作主要集中在酒店、旅行社和旅游景区。

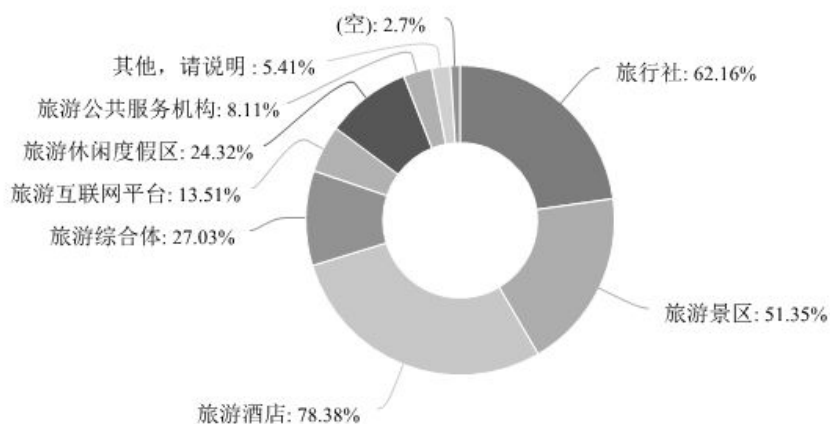


图-2 高职旅游毕业生就业企业分布图

#### 4、获取资格证证书情况

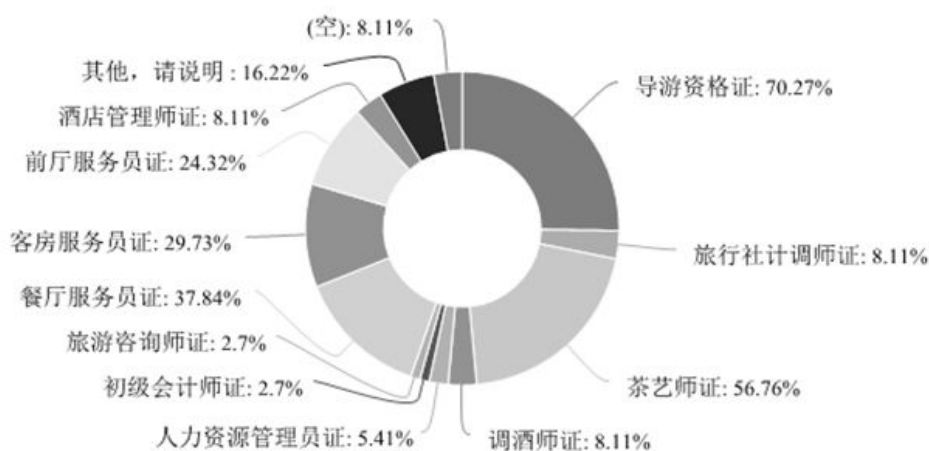


图-3 高职旅游毕业生获取相关行业资格证书比例

从湖南省内旅游管理专业毕业生获取相关行业资格证书比例可以看出，资格证书排名前三的是：导游资格证书、茶艺师证、餐厅服务员证。以上数据显示，我国技能型人才紧缺的状况虽然已经延续十多年，但时至今日依然没有得到有效缓解，尤其是高技能人才的紧缺问题较为突出。

#### 5、专业设置、课程开设情况

一些高职学校盲目跟风设置专业的现象仍然存在，如前些年增开的休闲服务与管理专业、新增的研学旅行专业，不考虑自己的师资和教学设施能否跟得上。大多数高职旅游专业存在“专业雷同，没有办学特色”的怪圈。

目前大多数院校旅游专业课程设置都在寻求突破和创新。传统导游证考证科目课程依然存在；新业态需要的旅游信息化、线上营销等课程开设较少；少数一些适应区域市场需求的课程，如会展策划与管理、康养休闲旅游服务较少开设，与市场需求不匹配，这些都不利于我省旅游人才培养的长远规划。

#### 6、师资情况

目前专业教师大多是从高校毕业进入高校工作，缺少行业企业实践工作经验。行业导师具备丰富实际工作经验，但是系统的教育教学方式方法有待提高。因此院校缺少从行业转入高校的专业教师人才。

### （四）毕业生调研

#### 1、毕业生就业情况

本次受调研者中，性别比例悬殊，女性毕业生所占比例达到 89.57%。主要填写问卷的人群为近三年毕业生，比例达到总人数的 91.31%，在被问到是否从事与旅游相关的工作时，115 名受调研者中，旅游从业人员仅有 23 人，占比仅达到总人数 20%，仅为 1/5，此项数据说明旅游管理专业学生对口就业率较低，旅游专业人才流失率较高。从调研数据可知，毕业生对口就业实习后，转行者较多，导致就业对口率低。究其原因有两点第一，今年由于疫情的影响，旅游行业基本处于停滞状态无法复工，大部分学生迫于生计转行。第二，由于学生对于本专业的没有建立很好的职业素养和职业认同感。

## 2、毕业生所学专业与就业岗位相匹配分析

当我们交叉分析性别和是否从事旅游业两个因素时，我们发现，男性的对口就业率达到 25%，女性反而较低仅为 19.42%。这可能跟旅游行业的工作性质有关系，旅游工作者属于外出比较多的行业，大部分女性成家之后无法长时间外出，因此退居幕后或者转行较多。在调查分析中，从事到导游工作岗位的人员最多，占比为 43.48%，其次为从事计调工作者占比为 26.09%，景区、景点讲解员、旅游营销人员、其他旅游相关工作岗位占比均为 8.7%，旅游企业管理人员占比为 4.35%，受调研者中没有旅游咨询员、旅游电商工作人员。

## 3、专业课程设置情况

旅游管理专业课程设置基本合理，其中有 91.31%的毕业生认为合理和基本合理，认为不合理的占比 8.7%，可见本专业的课程设置框架基本合理。在课程设置的学时分配是否合理这一题中，有 36.52%的人认为非常合理，认为理论课程偏多的人最多占到 48.7%，其次是认为公共基础课偏多，占比为 25.22%，仅有 3.48%的人认为实践课程偏多。从数据中可以看出，在修订人才培养方案时应该适当减少理论课和公共课的比例，适当增加实践课程的占比。

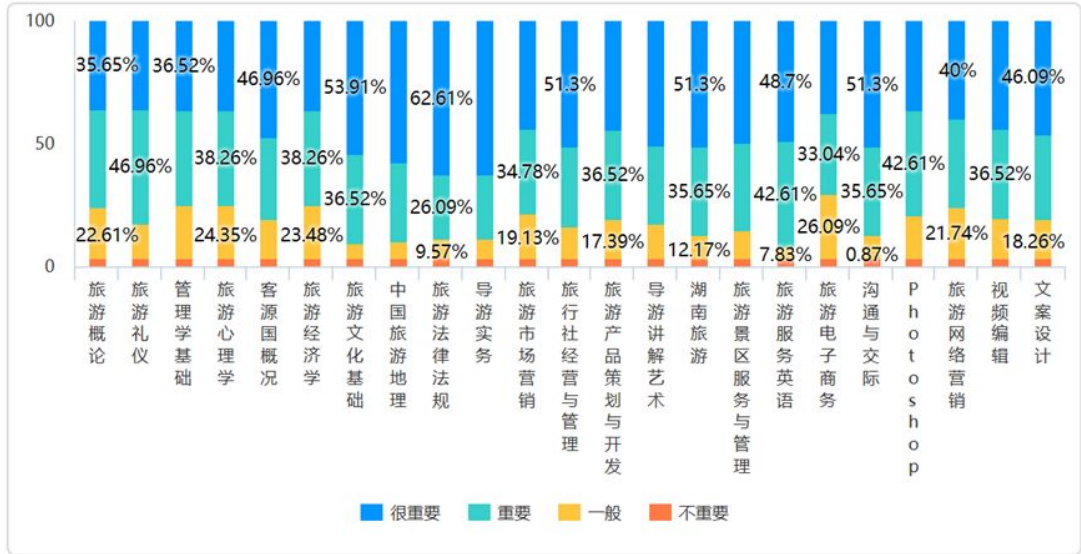


图-4 毕业生对开设课程重要性评价图

以上是受调研者对于课程重要程度的评价结果，其中我们可以看出，很重要这个选项占比超过 50% 的课程有以下 8 门，依据重要程度进行排名依次为：旅游法律法规（62.61%）、导游实务（62.61%）、中国旅游地理（57.39%）、旅游文化基础（53.91%）、旅行社经营与管理（51.3%）、湖南旅游（51.3%）、沟通与交际（51.3%）、导游讲解艺术（50.43%）。

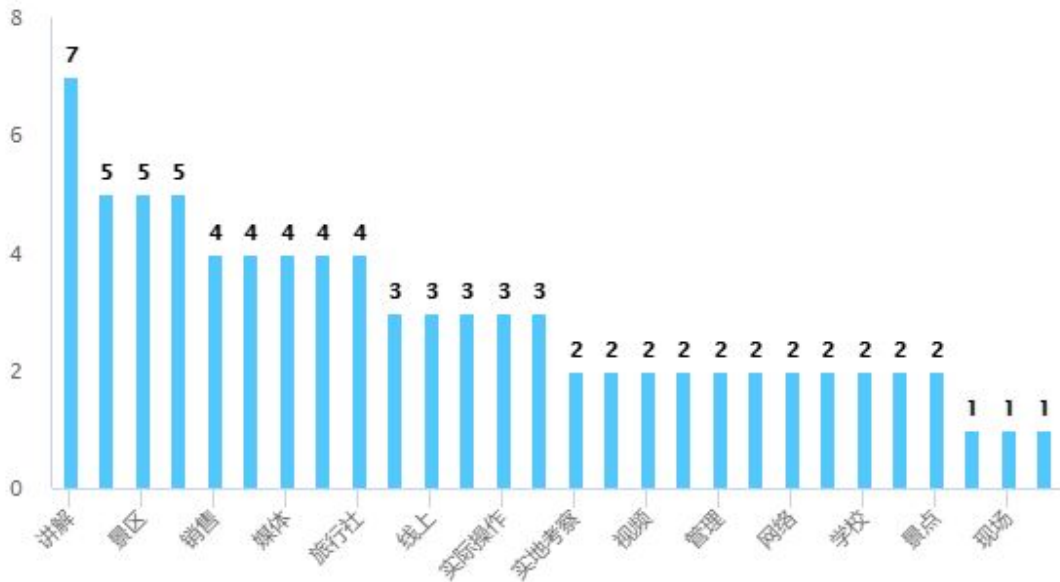


图-5 毕业生建议增设课程图

在旅游管理专业，还可以增设哪些专业课程这一问题中我们根据关键词出现的频率，我们可以发现，依次为讲解类课程、景区相关课程、销售类课程、媒体类课程、旅行社类课程。

在被问到理论与实践学时如何分配时，有 57.39%的人认为应当增加实践课减少理论课，有 40.87%的人认为应当同时增加理论与实践课程。

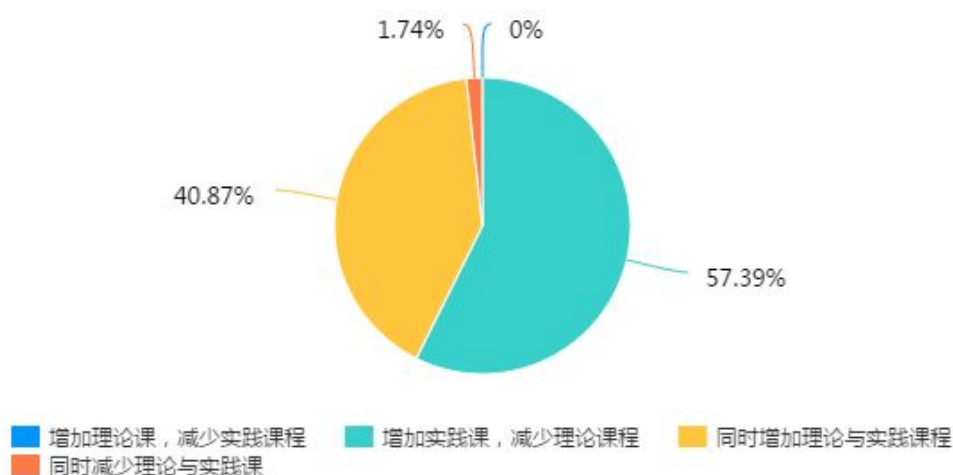


图-6 毕业生对实训课程评价图

在课程实训中帮助最大的课程，综合得分如图所示，我们依据重要程度进行排序，前五位依次为导游考证实训（7.69分）、导游实务实训（6.72分）、旅游专业技能综合实训（5.1）、旅行社经营与管理实训（4.25）、旅游产品策划与开发实训（4.17）。

在您认为还可以增设哪些实训课程这一题中，我们可以发现大家普遍认为应该多增设实地模拟讲解、模拟带团或跟团类课程，增加外出的机会，实地考察体验带团和讲解的技巧。

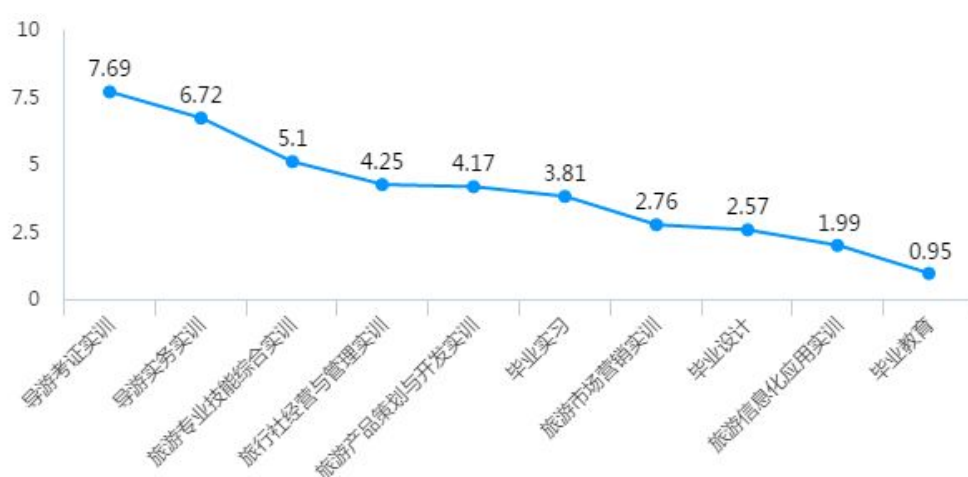


图-7 毕业生建议增设实践课程图

与此同时还有计调、销售、自媒体、产品策划、线上运营、紧急事件处理、

研学旅行、急救知识、化妆课、社会心理学、平面设计、视频剪辑、网页设计等关键词被提及。

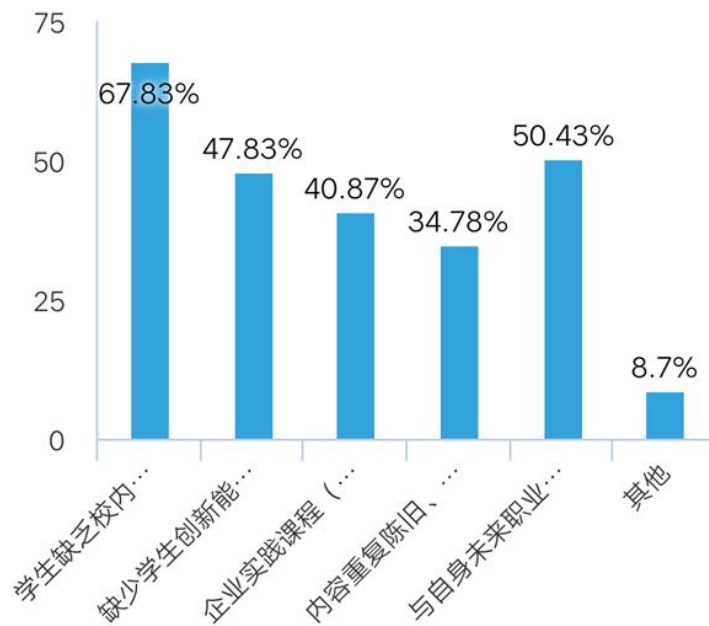


图-8 毕业生评价课程设置问题图

在谈论到本专业课程设置存在哪些问题时，67.83%的被调查者认为缺少校内外实践机会，47.83%被调查者认为缺少自主创新培养，40.87%被调查者认为企业实践课时比例太小，34.78%的被调查者认为内容重复与市场脱节，50.43%的被调查者则认为专业课程设计与自身的未来职业发展缺乏一定的必然联系。由上述数据进行统计可以得知，学校的专业课程设置时，存在着部分内容重复陈旧、与市场脱节，企业实践课程（课时）比例太小、与自身未来职业发展缺乏联系的问题。对于学生而言，他们普遍反映自身实践机会缺乏、创新意识不足。

#### 4、毕业生自我能力认知分析

在谈论到经过大学三年学习，你的哪方面知识技能还有欠缺时，26.96%的被调查者认为其在理论知识方面存在欠缺，42.61%的被调查者缺乏旅游管理专业知识，48.7%的被调查者缺乏管理或者营销方面的知识，64.35%的被调查者缺乏相关的社会实践能力。49.57%的被调查者人际交往和其它表达素养不强。当问到是否会将旅游专业推荐给学弟学妹时，91名被调查者表示会，24名被调查者表示不会。这说明绝大多数同学对于学校旅游专业的认可度较高，但是他们在学习过程中在各方面的知识学习仍存在一些欠缺，这也是后续人才培养方案修订的引入



点。

## 四、调研结论及对策建议

### （一）调研结论

1、后疫情时代，旅游活动逐渐恢复，旅游需求逐步增加，旅游经济逐渐回暖，旅游行业依然需要大量人才。

2、旅行社经历疫情后，正在努力改变自己的经营模式，如散拼团减少，与景区合作，经营景区等；改变旅游产品的营销方式，更多转为线上销售；对新兴岗位如活动策划、定制产品设计、信息化应用、旅游电子商务等人才需求量较大。

3、根据前期企业行业调研，后期召开职业能力分析会，经过讨论，得出以下岗位能力分析表：

就业岗位	典型工作任务	核心职业能力要求
导游、	导游讲解 接待服务	具服务意识和导游职业道德； 具有较强的语言表达能力，能提供导游讲解； 具有较强的团队管理能力和导游服务能力； 具有较强的应变能力和突发事件的处理能力。
计调	制定合理旅游线路并报价； 信息沟通； 做好游客食、住、行、游等各项安排； 编写旅游团队文本。	具备较强的成本意识； 具有信息搜集，市场分析能力； 具有产品设计能力； 具有沟通协调能力和应变能力。
旅游产品销售	维护客户关系； 推销旅游产品； 旅游产品咨询，	具备较强的人际交往能力、沟通能力； 具有市场分析能力和产品销售能力。

4、院校缺少规范、科学和系统的旅游管理专业建设规划。专业建设应该是一个长久的、科学的、动态的、系统的过程。专业目标实现应是一个分阶段、分步骤的程序。旅游管理专业定位有待进一步明确。教学形式仍然延续普通高等教育模式，高职特色不明确、不突出。出现了要么倾向于本科教育，要么倾向于中

职教育，定位不明确，造成毕业生就业时管理岗位上不如本科生，基层服务岗位上比不上中职生的局面。

#### 5、旅游专业课程体系建设有待进一步完善

旅游管理专业课程过分强调职业性的特色，强调面向一线基层，太注重技能培养，课程设置基本对应于旅游行业的运行部门，忽视了基础课程系统的构建，限制了学生的知识视野，对学生的可持续发展能力培养不足。公共基础课程所占比例较重，而专业课程课时偏少。

实训教学制度和机制有待建立完善。对于旅游管理类专业，校内必备基本实训设施没有明确地规定，实训设施条件欠缺，规格和层次也差异很大。校外实习基地虽然有，但校企深度合作、企业长期提供稳定的实训岗位的不多。很多时候，学生名义上在校外进行专业实习，实际做的却是志愿者就能做的临时性打杂工作，既不能满足学校对实习时间的要求，又因为工作缺乏技术含量，不能保证实训质量。学生虽然经过了半年或一年的实训，但对旅游企业的整个运转流程仍不了解。

6、师资结构不合理。师资结构中，传统型教师比例偏高。专业课教师中“双师型”教师比例偏低，聘请行业和一线精英人员的兼职教师比例偏低。

7、毕业学生的就业对口率较低，专业知识与职业素养失衡、人才培养与人才需求结合不紧密。

### （二）对策建议

#### 1、疫情期间，如非特殊情况，不建议增设专业，需要进一步增强毕业生疫情防控、卫生安全等方面能力的培养

从调研数据显示，旅游行业受疫情影响严重，遭受毁灭性影响，95.4%的高职院校都表示2020届毕业生就业工作受到严重影响，就业形势严峻。需要再进一步转变毕业生就业观念，拓展就业市场。根据行业人才需求，需要加强对疫情防控、卫生安全方面知识和能力培养，增设相关课程。

#### 2、顺应发展趋势，直面旅游变革，探寻新型岗位，完善课程设置、优化课程体系

进入信息时代，旅游行业瞬息万变，旅游电商异军突起，传统的旅游行业面临着转型升级，因此我们应该遵循市场的需求，在培养导游、计调、销售等传统旅游人才的基础上，更要培养综合素质强的新兴旅游人才，如旅行管家、旅游定

制师、旅游策划类、研学旅游类、旅游景区规划与管理类旅游线上销售类、乡村振兴类等旅游人才。

(1) 从疫情对旅游类专业的影响来看，**建议增设线上销售岗位相关课程**，如旅游信息化、旅游新媒体运营、文案设计等。疫情对旅游类专业毕业生就业影响是当前必须面对的问题。旅游类的脆弱性再一次在疫情面前得到体现。需要加强对毕业生网络营销、电子商务等专业就业拓展能力的培养，提升毕业生就业的应对能力。

(2) **建议增设“旅游产品定制、活动策划”岗位群相关课程**，如旅游产品设计与开发等。可以根据游客要求设计定制旅游产品，能够根据企业要求进行旅游活动策划，根据企业要求进行销售活动策划。

(3) **受疫情的影响，建议《会展服务》课程增加网络会展等内容**

对于会展专业而言，线下会展受疫情的影响特别严重，几乎是毁灭性的。需要考虑将线下会展搬迁到线上进行。在未来，随着会展行业的发展，对网络会展人才的需求大大增加，可以考虑增设网络会展专业。尽快加强对网络会展专业人才

### **3、解构企业精神，融职业素养于知识传授，建议多开设职业素养课程**

学校根据实际情况确定专业方向，更好地契合地方经济发展。地方旅游经济发展需要复合型人才，把专业分得细，会导致学生就业技能单一，就业竞争力下降。对于大部分非旅游类专业院校而言，建议应该宽口径培养人才。

建议将树立职业素养类课程，如礼仪规范、沟通交流等，贯穿于知识传授的全过程，要培养学生的从业意识，引导学生提高对旅游管理专业的认同度，使学生向往从事旅游行业，为今后成为旅游人而自豪。将就业、创业教育贯穿于人才培养的全过程，做好职业规划的培训和求职应聘培训。一份漂亮的简历、合适的装扮、自信的谈吐、恰当的举止，会给招聘教官留下较好的第一印象，从而提高毕业生的求职成功率。到大三时，要对学生进行专门的简历制作、自我包装、面试技巧、求职心理的职业指导和培训，并进行求职应聘的情景模拟实训，提高学生的求职应聘能力。

### **4、夯实基础技能，强化实践能力，建议合理安排实训实践课程**

现在学生普遍实践机会缺乏、创新意识不足，我们应该花大力气通过开放办

学，校企合作等方式，引入最新的行业资源，开设外出实践类课程，适当增加实训课程，部分实训类课程试行“以赛代考”课程的教学，夯实学生的基础技能，强化学生的实践能力。灵活采用培养模式由原来的 2+1 模式，改为 2+0.5+0.5 模式，增加实践机会，让学生与在实践沉淀再回来学习理论知识会更有体会和领悟。

#### **5、提升学生职业发展能力，建议开设管理类课程**

为使学生在未来职场中有更好的竞争力，有提升空间，可以开设《管理学基础》课程，是学生具备管理学知识，从事基层服务与管理工作的。

总而言之，我们需要不断调整人才培养方案跟市场需要对接，必须将创新能力、实践能力等能力固化在人才培养的全过程。在制定人才培养方案的时候将旅游专业的职业素养和职业资格标准融入其中，培养符合行业企业需要的标准的复合型高素质技术技能型人才。

## **附录**

附件 1：调研实施方案

附件 2：行业企业调研访谈大纲

附件 3：院校调研访谈大纲

附件 4：毕业生调查问卷

## 附件 1:

# 湖南商务职业技术学院旅游管理专业 2020 级人才培养方案调研实施方案

## 一、 调研目标

为了更好地了解我省旅游管理专业人才需求状况,了解旅游业对从业人员知识、素质和岗位能力要求,以及现阶段我省旅游管理专业人才培养情况,使我校旅游管理专业培养方案具有前瞻性和可行性,我校旅游管理专业教学团队将进行为期三个月的专业建设调研。

希望通过此次调研,能更好地把握产业、行业、企业对旅游人才的需求,了解省内兄弟院校旅游人才培养基本情况。以此为基础,推进专业改革、探索专业人才培养模式中培养目标和人才定位标准,制定并完善专业人才培养方案,构建特色课程体系,为我校旅游管理专业建设与发展奠定基础,培养满足社会需求的复合型高素质技术技能型人才,服务地方经济,促进产业发展。

## 二、整体设计

对旅游管理专业的相关信息(含社会层面、学院层面、专业建设与现有条件层面)进行收集、分析,并基于对行业的现有了解、学院专业建设的具体情况和条件,制定有针对性的调研方案和提纲

→根据方案和提纲对企事业单位、人才市场、招聘网站、兄弟院校、行业专家等开展人才需求主题的市场调研

→对调研数据进行科学的统计和分析,以确定专业主要就业岗位及岗位群及其典型工作任务

→根据典型工作任务明确专业人才所需要的职业能力,构建课程旅游体系(含实践教学体系)、安排教学进程、确定专业核心课程及其课程标准,明确相应的质量保障与资源配置要求,完成调研报告。

## 三、进程安排

1. 组织学习及方案制定 (2019 年 12 月 1 日——2019 年 12 月 10 日)

组织本校旅游管理专业教师集中学习，内部讨论，拟定专业调研方案，进行项目分工，规划实施细节，确认方案可行性。

## 2. 设计调查问卷、制定访谈大纲（2019年12月11日——2019年12月25日）

根据不同调研对象，设计不同类型的调查问卷，制定不同的访谈大纲，将调研需求真正融入到调研内容中。

## 3. 实施专业调研（2019年12月26日——2020年4月30日）

依据调研方案，采取问卷调查、访谈、网上资料收集等多种手段，获取相关信息。本阶段是调研工作最重要和最关键的阶段，要抓好落实，注意收集过程中的工作材料。

## 3. 撰写调研报告（2020年5月1日——2020年5月20日）

根据收集的调研数据和信息，形成分项调研报告和撰写专业总调研报告。要求调研报告不仅有过程数据的分析，更要有提炼和总结，找出问题，找准问题，提出解决问题的办法，切实提高调研报告的质量。

# 四、调研内容

## （一）行业调研内容

旅游业发展总体形势；经济转型升级、产业结构调整等对旅游行业提出的新要求；有关领域职业岗位设置情况及旅游行业人才结构现状；旅游行业技术技能人才供求状况及需求预测，特别是对旅游高等职业教育的供求状况；旅游专业教学标准与职业标准对接的情况。

## （二）企业调研内容

旅游企业生产实际中，旅游专业对应的岗位群或技术领域。重点调研岗位群在岗人员综合素质、知识结构、职业能力的需求变化，列出岗位群或技术领域的工作任务和实际工作内容，归纳出若干典型工作任务（一般5-7个），分析出必须够用的素质、知识、能力。

同时调研：旅游企业对本专业高等职业学校毕业生知识、能力、素质等方面的评价情况，对技术技能人才培养的意见建议；对有关专业教学内容、教学过程与效果的意见建议。

## （三）院校调研内容

学校调研，通过了解省内高职院校旅游管理专业教学情况、目前专业教学标准使用情况、教学条件的配置情况、学生就业现状等。学校教学基本情况（包括

专业建设、校企合作、课程体系、教学实施、教学管理、教学评价、质量保障、师资队伍、实习实训条件、配套资源等);有关专业招生、就业情况(包括生源情况、专业就业率、对口就业率,毕业生考取行业有关资格证书情况等);现行专业教学标准使用情况及评价;学校有关专业人才培养方案内容及执行情况(包括专业人才培养方案的执行情况、存在问题、课程结构比例、专业教学内容更新情况等)。

#### (四) 毕业生调研内容

毕业生调研主要调查他们对于本专业教学效果的评价;对本专业人才培养工作(如课程设置、教学实施、职业技能训练等)的意见建议等。问卷围绕毕业生的个人信息、从业状况、行业需求、课程建议等,在校生围绕就业意向、课程教学评价等方面进行设计。

通过行业、企业、院校、毕业生调研,了解相应行业的人才结构现状、技术技能人才需求状况,厘清企业职业岗位设置情况和工作任务,把行业企业发展的最新要求、职业标准、岗位群或技术领域的实际工作内容等,准确提炼汇总,科学归纳出典型工作任务,做好综合素质、知识结构和职业能力的的需求分析,提出科学合理的专业课程设置结构建议。

### 五、调研方法及安排

序号	调研对象	调研方法	时间	地点
1	研究机构、教育主管部门网站	文献查阅	2019年12月11日—— 2020年12月20日	湖南商务职业技术学院
2	兄弟院校: 包括长沙商贸旅游职业技术学院、湖南工程职业技术学院、湖南民政职业技术学院、湖南大众传媒职业技术学院、湖南幼专、湖南理工职业技术学院、怀化职院、湖南现代物流职业技术学院、张家界航空工业职业技术学院、湖南外国语职业学院、郴州职业技术学院、湖南安全技术职业学院、潇湘职业学院、岳阳职业技术学院、湖南高尔夫旅游职业学	现场调研、 电话访谈	2020年12月21日—— 2020年4月30日	长沙地区院校 主要采用现场 调研,其他地区 学校主要是 线上和电话访 谈

	院、湘西民族职业技术学院			
3	毕业生 (150名毕业生)	在线问卷调查、现场访谈	2020年3月21日—— 2020年4月30日	在线问卷调查
4	旅游行业企业： 湖南海外旅游有限公司、 湖南懒猫国际旅行社有限公司、 湖南华天国际旅行社、 湖南中青旅长沙分公司、 湖湘天下(宝中)国际旅行社、 湖南新康辉国际旅行社有限责任公司、 湖南同程亲和力旅游、 湖南广之旅国际旅行社 长沙市导游协会	现场调研、 访谈	2020年12月21日—— 2020年4月30日	各企业 长沙市导游协会

## 六、人员分工

负责人员	任务
熊锦	制定撰写调研方案
伍欣	撰写企业访谈大纲
方茜	设计毕业生调查问卷
祖鹏	撰写院校访谈大纲
全体专业教师	发放调查问卷
伍欣、曹文萍	进行企业调研、做好访谈记录
方茜	分析毕业生、在校生调查问卷
祖鹏、熊锦	进行院校调研、做好访谈记录
熊锦	撰写调研报告：调研目的和意义，调研方法、对象、内容
伍欣	撰写调研报告：企业调研结果分析
方茜	撰写调研报告：毕业生调研结果分析
祖鹏	撰写调研报告：院校调研结果分析
陈艳、熊锦	结论和建议

## 七、调研工具

电脑、录音笔、笔记本、笔、问卷等



## 八、经费预算

项目	明细	金额（单位：万元）
交通费	出租车	0.2
餐饮费	中餐	0.5
资料费	问卷打印、书本购置等	0.2
专家咨询费	咨询专家意见	0.6
总计		1.5

湖南商务职业技术学院旅游管理学院旅游教研室

2019年12月

## 附件 2:

旅游行业企业访谈调研记录表

访谈目的						
访谈时间		年 月 日 时— 时		访谈地点		
访谈对象				记录人		
访谈记录	序号	环节	时长 (m)	记录		备注
	1	暖场	3-5 分钟	介绍自己 介绍调研主题和目的		
	2	要点 1	5 分钟	请您简单介绍一下贵企业的基本发展情况。 (规模、性质、发展历程)		
			访谈记录			
	2	要点 2	10 分钟	1. 请问贵公司员工主要招聘途径有哪些? 2. 旅游专业对口员工的比例大概有多少? 3. 与贵公司具体合作的高校有哪些? 是如何开展校企合作? 有没有比较成熟的合作模式?		
			访谈记录			
	2	要点 3	10 分钟	1. 目前贵企业主要设置哪些岗位? 2. 目前贵公司最急需的岗位有哪些? 3. 我们高职旅游学生可以在哪些岗位从事工作?		

			访谈记录		
	要点 4	10 分钟	1、贵公司对旅游专业实习生整体印象如何？ 2. 您认为旅游专业实习生最需要提升的方面有哪些？欠缺哪些素质、能力？ 3. 贵公司岗位有没有对相关职业资格证的要求？		
			访谈记录		
	要点 5	10 分钟	1、请介绍一下目前行业发展趋势和前沿问题。 2、旅游企业应对疫情的措施有哪些？		
			访谈记录		
	3	结束		表示感谢	
访谈小结					

## 附件 3:

旅游院校访谈调研记录表

访谈目的						
访谈时间		年 月 日	时—	时	访谈地点	
访谈对象					记录人	
访谈记录	序号	环节	时长 (m)	记录		备注
	1	暖场	3-5 分钟	介绍自己 介绍调研主题和目的		
		要点 1	5 分钟	请您简单介绍一下学校的基本情况 (学校的名称、类型、性质、办学规模、学校发展历程等)		
			访谈记录			
	2	要点 2	10 分钟	1 请问贵校旅游管理专业开办多长时间? 近三年就业率如何? 对口就业率如何? 2、贵校旅游专业毕业生对口就业单位主要有哪些? 3、贵校的旅游管理专业生源主要来自哪里? 主要就业地区在哪里??		
			访谈记录			
		要点 3	10 分钟	1. 贵校旅游管理专业教师有多少人? 职称、学历结构如何? 专职教师和兼职教师比例如何? 2、兼职老师主要来自哪里? 3、贵校专任教师的双师素质比例为多少?		

		访谈记录		
	要点 4	10 分钟	1、贵校有哪些旅游专业的实训室？主要用于什么课程的实训教学？ 2、贵校的旅游专业校外实习基地有哪些？	
		访谈记录		
	要点 5	5 分钟	1、贵校有哪些旅游专业的实训室？主要用于什么课程的实训教学？ 2、贵校的旅游专业校外实习基地有哪些？	
		访谈记录		
	要点 6	5 分钟	1、贵校旅游专业学生在校期间考取的相关行业资格证书有哪些？ 2、考取相关职业资格证书的学生比例为多少？	
		访谈记录		

		要点 7	10 分钟	1、在疫情防控常态化的背景下，对旅游高职院校产生了哪些影响？如何应对？ 2、根据目前的行业发展及学校教学情况，您认为目前现有专业是否需要调整或增加新的专业的必要？	
			访谈记录		
	3	结束		表示感谢	
访谈小结					

附件 4：毕业生调查问卷二维码

